

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA

ESCUELA DE IDIOMAS

CARRERA DE LENGUAS MODERNAS MENCIÓN TURISMO



**TURISMO ACCESIBLE EN EL HOTEL VIVA WYNDHAM DEL
COMPLEJO TURÍSTICO PLAYA DORADA DE LA PROVINCIA DE
PUERTO PLATA EN EL PERÍODO 2006-2007**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN LENGUAS MODERNAS MENCIÓN
TURISMO.

POR:

HILDA MARÍA OVALLES PÁEZ

NEYDO MARTÍNEZ VARGAS

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
DICIEMBRE DEL 2007

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**

**ESCUELA DE IDIOMAS
CARRERA DE LENGUAS MODERNAS MENCIÓN TURISMO**

**TURISMO ACCESIBLE EN EL HOTEL VIVA WYNDHAM DEL
COMPLEJO TURÍSTICO PLAYA DORADA DE LA PROVINCIA DE
PUERTO PLATA EN EL PERÍODO 2006-2007**

LAS OPINIONES CONTENIDAS EN EL
PRESENTE INFORME FINAL DE INVE
STIGACIÓN, SON DE LA EXCLUSIVA
RESPONSABILIDAD DE SUS AUTORES,
LA UAPA COMO INSTITUCIÓN NO SE
SOLIDARIZA NECESARIAMENTE CON
LOS PLANTEAMIENTOS QUE AQUÍ
APARECEN.

**PRESENTADO POR:
HILDA MARÍA OVALLES PÁEZ
MAT. 03-1107
NEYDO MARTÍNEZ VARGAS
MAT. 03-0638**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
DICIEMBRE DEL 2007**

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	v
COMPENDIO	vii
INTRODUCCIÓN	xxiii
CAPÍTULO I	
MARCO CONTEXTUAL DEL HOTEL VIVA WYNDHAM, DEL COMPLEJO TURISTICO PLAYA DORADA	
1.1 Historia del hotel Viva Wyndham Playa Dorada	2
1.2 Filosofía	2
1.3 Misión	2
1.4 Visión	2
1.5 Valores	4
1.6 Política de Calidad	4
1.7 Política Ambiental	4
1.8 Descripción y servicios	5
1.9 Estructura Organizativa	6
CAPÍTULO II	
TURISMO ACCESIBLE	
2.1 Antecedentes del Turismo	23
2.2 Concepto de Turismo	26
2.3 Clasificación del Turismo	29
2.3.1 Turismo Interno	29
2.3.2 Turismo Receptor	30
2.3.3 Turismo Emisor	30
2.3.4 Turismo Social	30
2.3.5 Turismo de Descanso	30
2.3.6 Turismo Científico	31
2.3.7 Ecoturismo	31
2.3.8 Turismo de Aventura	33
2.3.9 Turismo Agrícola o Agroturismo	33
2.3.10 Turismo Cultural	34
2.3.11 Turismo Histórico	35
2.3.12 Turismo Religioso	35
2.3.13 Turismo Gastronómico	36
2.4 Concepto de Turista	36
2.5 El Turismo en la República Dominicana	37
2.6 Turismo Accesible	41
2.6.1 Concepto de Turismo Accesible	44

2.6.2	La Accesibilidad y La Oferta Turística	45
2.6.3	Beneficios del Turismo Accesible	47
2.6.4	Alojamientos Turísticos	48
2.6.5	Transporte	49
2.6.6	Recursos Turísticos	51
2.7	La Discapacidad	54
2.7.1	Concepto de discapacidad	55
2.7.2	Las personas con discapacidad: Tipos y Necesidades	58
2.8	Turismo Accesible y Turismo Social	61
2.9	Formación en Accesibilidad Turística	64
2.10	Potencialidad de un mercado creciente	65

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	Operacionalización de Variables	69
3.2	Métodos y Técnicas	74
3.2.1	Tipo de Investigación	74
3.2.2	Universo y Muestra	75
3.2.3	Instrumentos Usados	75
3.2.4	Procedimientos de recolección de datos	76
3.2.5	Procedimientos de análisis de datos	76

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

4.1	Tablas y Gráficos	78
------------	--------------------------	-----------

CONCLUSIONES	118
RECOMENDACIONES	122
APÉNDICES Y/O ANEXOS	
BIBLIOGRAFÍAS	

COMPENDIO

Los Hoteles Viva Wyndham, con más de 80 hoteles en 58 destinos de 15 países de Europa, África y América, es una de las cadenas líderes del panorama mundial. Sus 10.000 empleados constituyen su activo más importante y el reflejo permanente de la calidad de servicio, que desde su origen en 1982, constituye su razón de existencia.

Los Hoteles Viva Wyndham pertenecen a una compañía consolidada y en continua expansión, líder del sector en las playas del Caribe y líder mundial en resorts All Inclusive. Además, es una compañía por acciones, conformada por las empresas Viva Resorts de origen Italiano y por la empresa Wyndham de origen americano.

Esta alianza estratégica, surge del hecho de que los presidentes de estas dos empresas, como son el señor Fred J. Kleisner, presidente de Wyndham y el señor Ettore Colussi, presidente de Viva; en uno de sus viajes a Estados Unidos se conocieron y se hicieron buenos amigos, después de un tiempo decidieron aunar sus fuerzas y formar una alianza estratégica que denominaron como la cadena "Viva Wyndham Resorts" para formar una cadena más amplia a nivel mundial e internacional.

Viva Resorts nace en enero del año 1997 y en diciembre del año 2003 forma una alianza con Wyndham Worldwide, formando Viva Wyndham Resorts. Cuentan con ocho maravillosas propiedades bajo la modalidad todo incluido y se han convertido en una de las cadenas hoteleras todo incluido con mayor crecimiento en el área del Caribe.

Viva Wyndham Playa Dorada abre sus puertas el 02 de diciembre del 2004, siendo este el hotel mas reciente de esta cadena. Este se formó con la finalidad de brindar atención y trato amable para que el huésped pueda disfrutar y sentirse a gusto.

Viva Wyndham Playa Dorada está localizado en la costa norte de la República Dominicana, dentro del complejo turístico Playa Dorada, localidad famosa por sus tranquilas y azules aguas, sus bellos paisajes y su fina arena y a tan solo 20 minutos del Aeropuerto Internacional Gregorio Luperón y a 5 minutos de la ciudad de Puerto Plata.

Escoja una de las 204 habitaciones en el Viva Wyndham Playa Dorada, cada una de las cuales esta decorada con motivos de las islas, hay tres categorías de

habitaciones: Las habitaciones superiores con un total de 36, las Junior Suites con un total de 120 y las Estándar con 48 en total.

El hotel Viva Wyndham tiene por filosofía donde quiera que usted vea el nombre de Viva Wyndham, apreciará un dinámico ambiente de alegría, distracción y respeto, en donde el trabajo se hace con persistencia y disciplina, con atención especial a los detalles. No obstante el uso de moderna tecnología, el elemento humano siempre tendrá absoluta prioridad. Toda la gente vinculada en la actividad de Viva Wyndham, será tratada con dignidad y honestidad, para que sea capaz de cumplir sus metas, experimentar orgullo y satisfacción y aspirar a su éxito no solo en cuanto a lo financiero sino también profesional, personal y emocionalmente.

En cuanto a la Misión, el Hotel se especializa en la planificación, el desarrollo y la administración de hoteles de lujo y primera clase, principalmente en las Américas, en los que el servicio y las atenciones apropiadas constituyen la clave del éxito. Se preocupan por sus huéspedes y se hacen todos los esfuerzos para hacer que ellos se sientan muy especiales. Se esfuerzan por los inversionistas y asociados y se preocupan por ir más allá de sus expectativas.

Tienen por Visión ser la cadena hotelera líder en todo incluido, con servicio personalizado y de calidad, en el mejor ambiente de la costa norte de la República Dominicana. Además de mantener y promover unos valores éticos y morales como son la honestidad, lealtad, calidad de servicio, humildad, entre otros.

Su estructura organizativa fue elaborada destacando las tres áreas operativas específicas de la función hotelera, con sus principales puestos: Comité Gerencial, Comité Ejecutivo y Comité de Operaciones, de cada uno de estos se desglosan las gerencias de cada área.

El hotel Viva Wyndham Playa Dorada es un hotel pequeño clasificado (****) cuatro estrellas. Esta propiedad está acomodada en una hermosa playa con arena dorada, la cual ofrece un servicio completo de balneario y múltiples actividades diarias, así como las nocturnas.

El hotel ofrece los servicios de 3 restaurantes como son, el Restaurante Las Palmas que ofrece comida buffet, el Restaurante Bambú que ofrece un menú a la carta y el Restaurante Ibiza Beach, el cual funge como snack durante todo el día y en la

noche es mediterráneo, posee dos bares, el bar La Cueva y el bar Ibiza Bar ubicado en la playa.

Otras facilidades que ofrece el hotel como son discoteca, gimnasio, sauna, teatro, 2 piscinas, mostrador de excursiones, escritorio de servicio al huésped, Viva Wyndham Kid`s Club, deportes motorizados, masajes, spa, buceo, servicio de niñera, boutique, tiendas de regalos, farmacia, salón de belleza, tienda de fotos, servicio de lavandería, servicio médico, internet, alquiler de automóviles, entre otros.

Si decimos que turismo no es más que el traslado de un lugar habitual a otro, podríamos decir entonces que el origen de este se encuentra en el mismo momento en que el hombre pasa de una vida sedentaria a una vida nómada, aunque este traslado implicara la satisfacción de necesidades perentorias personales.

A lo largo del tiempo se han propuesto muchas definiciones del término turismo, aunque éstas suelen incidir en una serie de aspectos tales como la idea de desplazamiento o el motivo de la estancia. No obstante, cabe destacar que el sector turístico es muy complejo puesto que, por un lado, la delimitación del área que comprende es confusa debido a que las actividades o los sub-sectores que forman parte del mismo son heterogéneos y, por otro, existen múltiples y complejas interrelaciones entre los mismos elementos que lo constituyen.

La OMT (Organización Mundial del Turismo) lo ha definido de la siguiente forma: “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado”.

Existen diversos tipos de turismo dentro de los cuales se pueden mencionar los siguientes: Turismo Interno, turismo receptor, emisor, social, de descanso, ecoturismo, turismo de aventura, agrícola, cultural, turismo histórico, religioso, gastronómico, turismo accesible entre otros.

La República Dominicana constituye el más importante centro turístico del Caribe, por ser un lugar privilegiado en cuanto a la posición de las bellezas naturales y la existencia de la más grande planta hotelera de la Región Caribeña.

Además, el país cuenta con importante riqueza monumental e histórica que le confiere privilegio y exclusividad, por tener la primera ciudad de América, la ciudad colonial, en el que el tesoro monumental constituye una atracción turística fundamental, junto a la riqueza cultural, como son las costumbres y el folklora dominicano.

Según los datos que ofrecen las Organizaciones Internacionales sobre la población total de personas con discapacidad y movilidad reducida en el mundo, existen 3.5 millones en España, unos 50 millones en Europa y más de 500 millones en el resto del mundo.

El turismo accesible es pues el que puede realizar cualquier persona con independencia de su edad o que padezca alguna discapacidad o haya sufrido algún accidente o enfermedad.

Según Clotilde Amengual: “La vinculación entre la accesibilidad y el Turismo es reciente y su actual significación solo registra decenios y el turismo para todos que planea, diseña y desarrolla actividades para el ocio y el tiempo libre de manera que puedan disfrutarlo todas y cada uno de los individuos, no se debe concebir como un turismo para grupos de personas con capacidades diferenciales”

La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.

La discapacidad es cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente una o más de las actividades principales de un individuo.

La Organización de las Naciones Unidas ha reconocido expresamente que las personas con discapacidad tienen esencialmente el derecho a que se respete su dignidad humana contando con los mismos derechos que sus conciudadanos incluido el derecho a acceder al turismo, al deporte y al goce de las áreas naturales.

Existen cuatro tipos principales de discapacidad, clasificadas según los ámbitos del ser humano al que afectan: discapacidad intelectual, física o motora, discapacidad auditiva y visual.

El método utilizado en la investigación fue cuantitativo, ya que el mismo permitió medir el problema objeto de estudio mediante números estadísticos, además de que en este método se aplicó un proceso deductivo. Por otra parte, se utilizó el método analítico, ya que se tomaron las muestras de forma individual y se encuestaron a las personas objeto de la investigación, con la intención de conocer los puntos de vista desde todos los ángulos posibles.

Así mismo, en la aplicación de ésta metodología, se hizo uso de la interpretación de métodos propios de la investigación, se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de los datos.

La presente investigación, es de tipo exploratoria, ya que la misma permite que el investigador se ponga en contacto con situaciones relativamente desconocidas para obtener resultados mediante la investigación más profunda, al mismo tiempo es una investigación descriptiva, por que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual del problema, además que mediante la misma se dice cómo es y cómo se manifiestan determinados fenómenos.

La investigación realizada estuvo dirigida a evaluar las condiciones de accesibilidad que presenta el Hotel Viva Wyndham ubicado en el complejo turístico Playa Dorada, de la Provincia de Puerto Plata.

La población que constituye esta investigación está formada por: 3 (tres) Autoridades de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Puerto Plata, 8 (ocho) gerentes y 6 (seis) turistas discapacitados que están hospedados en el Hotel Viva Wyndham, para un total de 17 (diecisiete) personas las cuales fueron encuestadas.

Se trabajó con el total de la población, por lo que no fue necesario extraer ningún tipo de muestra.

Para el análisis de los datos de cada uno de los instrumentos aplicados, se elaboraron tablas de doble entrada con sus respectivos cálculos en frecuencias absolutas y relativas. En la tabulación de cada instrumento se colocó de acuerdo a cada indicador los resultados numéricos de cada pregunta, según la escala donde le correspondía, para luego sumar el total de preguntas estipuladas a cada indicador.

Según el análisis realizado y sobre la base de los objetivos de la investigación se establecieron las siguientes conclusiones:

En lo relativo a si la infraestructura del hotel responde a las necesidades de los turistas discapacitados, arrojó las siguientes conclusiones: el 33.3% de las autoridades de la Secretaria de Turismo opinó que totalmente y el 66.7% opinó que parcialmente; en lo relativo a la opinión de los gerentes el 87.5% dijo que totalmente responde y el 12.5% opinó que parcialmente; en lo referente a la opinión de los turistas discapacitados el 33.3% opinó totalmente, un 33.3% parcialmente, un 16.7% no responde y el 16.7% restante dijo que no sabe.

En lo referente a cuales áreas de la infraestructura del Hotel Viva Wyndham responde a las necesidades de los turistas discapacitados el 53.3% de los gerentes de hotel, opinó que la entrada a los edificios está adaptada y el 46.7% opinó que los estacionamientos están adaptados; el 15% de los turistas discapacitados hospedados en el hotel, dijo que la entrada a los edificios, un 10% los estacionamientos, un 10% áreas del jardín, un 10% mostradores de dos niveles, un 10% área de bares, un 25% área de restaurantes, y un 20% aseo público.

En lo referente a cuales características reúnen los ascensores del Hotel Viva Wyndham, el 100% de la población encuestada opinó que el Hotel Viva Wyndham no cuenta con ascensores. Es evidente que tienen una debilidad preocupante, ya que esto dificulta el acceso para las personas con capacidades físicas restringidas. Por lo que se ven en la obligación de hospedarlos en el primer nivel.

En lo referente a las características que reúne la infraestructura del aseo público del Hotel Viva Wyndham, el 12.5% de los gerentes, opinó que las habitaciones son adecuadas, y el 87.5% opinó que los baños son adecuados, el 16.7% opinó que las habitaciones están adecuadas, el 33.3% opinó que los baños están adecuados, el 33.3% pasillos de dimensiones adecuadas y un 16.7% puertas de dimensiones adecuadas.

Con relación a las características generales de las personas con capacidades físicas restringidas, se establecen las siguientes conclusiones: el 50% de los turistas discapacitados presentan discapacidad Físico-motoras, el 33.3% presentan discapacidad sensorial, y el 16.7% discapacidad mental. Este análisis se determinó mediante la observación y el contacto con los turistas discapacitados encuestados.

En relación a si existen y se aplican los lineamientos jurídicos o legales, que rigen el establecimiento de facilidades para los turistas con capacidades físicas restringidas, en la República Dominicana, el 66.7% de las autoridades de la Secretaria de Turismo opinó, que existen y se aplican, y el 33.3% opinó que existen, pero no se aplican, el 100% de los gerentes opinó, que existen y se aplican.

En lo referente a si el Hotel Viva Wyndham cumple con los lineamientos jurídicos y legales para el establecimiento de facilidades de los turistas discapacitados, el 16.7% respondió que totalmente, un 33.3% opinó que parcialmente y el 50% dijo que no sabe, el 87.5% de los gerentes opinó que totalmente y el 12.5% dijo que parcialmente.

En cuanto las acciones que desarrolla el hotel para la formación sobre el turismo accesible, el 16.6% de los gerentes del Hotel Viva Wyndham, opinó que el hotel imparte cursos, un 16.6% talleres, un 16.6% congresos, un 16.6% encuentros nacionales, un 2.5% opinó que imparte encuentros internacionales, y un 14.5% opinó que realizan reuniones de evaluación y retroalimentación.

El lo referente a el impacto socio-económico del turismo accesible en el Hotel Viva Wyndham del complejo turístico Playa Dorada de la provincia de Puerto Plata, la opinión que tienen las Autoridades de la Secretaria de Turismo sobre como ha contribuido el Hotel Viva Wyndham con el crecimiento social de la provincia de Puerto Plata, un 16.7% opinó que genera mayor demanda de turistas, un 33.3% opinó que contribuye a generar empleos, un 33.3% opinó que amplía la cobertura en la oferta y el servicio y un 16.7% opinó que representa mayor proyección del hotel. El 100% de los gerentes opinó, que el impacto social provocado es por mayor demanda.

En lo referente al impacto económico provocado si la infraestructura del Hotel Viva Wyndham responde a las necesidades de los turistas discapacitados, el 100% de los gerentes opinó, que se produce un aumento de turistas que se hospedan en el hotel, el 66.7% de los turistas discapacitados opinó, que se produce un aumento de turistas que se hospedan en el hotel y un 33.3% opinó que se produce un Incremento del capital del hotel.